

引例の日本語訳

公告番号：498254

公告日：2002年8月11日

国際分類：G06F17/60

種類：特許

発明の名称：オンラインで商品返品と修理プロセスのデータ交換と提携サービスの提供可能なサイトシステム

(Website system and method for data exchange and cooperation of on-line product return and maintenance processes)

出願番号：090107787

出願日：2001年3月30日

出願人：Run Service Pte. Ltd

発明の要約：

The invention provides a website system and method for data exchange and cooperation of on-line product return and maintenance processes. The website system includes a website server in connection with a communication network; a database used to store the attribute data generated by website system itself and given by every member of the service chain society; an access control mechanism used to generate an user ID for every member of the service chain society in accordance with the attribute data; a data exchange mechanism used to provide different user interface to member individually to receive and exchange different data among members on a real-time basis, allowing to provide a plurality of information items for each user interface; a return material authorization (RMA) processor used to generate a return material register monitoring number (AMA No.) for a proper service center and a service requester, monitor one service life cycle of the AMA No. when the website system receives a service request including at least the relevant information of a returned product from the service requester; a repair execution system (RES) in connection with the RMA processor used to monitor and track one repair process of the returned product in accordance with the provided repair data from the service center; a repair billing system (RBS) used to calculate the bill supposed to share respectively for the related groups toward the repair process based upon the service data and a predefined expense allocation standard; and a part procuring system (PPS) used to process one service part procurement required in the service process and transmit the procured service part data to the product supplier and the RBS with the acquired service data from the RES and the service center.

BEST AVAILABLE COPY

92125-119

中華民國專利公報 [19] [12]

[11]公告編號：498254

[44]中華民國 91年(2002) 08月11日

發明

全19頁

[51] Int.Cl⁰⁷ : G06F17/60

[54]名稱：可線上提供產品退回與維修過程之資料交換與合作服務的網站系統與方法

[21]申請案號：090107787

[22]申請日期：中華民國 90年(2001) 03月30日

[72]發明人：

游熙平

台北市文山區萬寧路二十三巷萬寧街二號三樓

[71]申請人：

軟思股份有限公司

新加坡

[74]代理人：吳冠賜先生

楊慶隆先生

林志鴻先生

1

2

[57]申請專利範圍：

1.一種可線上提供產品退回與維修過程之資料交換與合作服務的網站系統；該網站系統可整合來自一服務鏈之售後服務資訊，該服務鏈包含有：一維修服務需求者群組(service requester party)，一維修服務提供者群組(repair center party)以及一產品提供者群組(product supplier party)，該網站系統包含有：

一網站伺服器，連結於一通訊網路；

一資料庫，用來儲存由該服務鏈社群之每一會員所提供之該網站系統本身所產生之屬性資料；

一存取控制機制(access controlling means)，用來根據該屬性資料對該服務鏈社群之每一會員產生一使用者身份碼；

一資料交換機制，用來提供三種不同的使用者界面分別給三個群組，

5.

以在三個群組之間即時的接收並交換不同的資料，每個使用者界面提供複數個訊息項；

10.

一退回素材登錄監控處理器(return material authorization(RMA) processor)，用來對一合適的維修中心與一維修服務需求者產生一退回素材登錄監控編號(RMA No.)，並監控該退回素材登錄監控編號之一維修生命週期，當該網站系統從該維修服務需求者接收一包含有至少一個退回產品之相關資料的維修要求；

15.

一維修執行回報系統(repair execution system, RES)，連結於該退回素材登錄監控處理器，並根據由該維修中心所提供之維修資料來管理與追蹤該退回產品之一維修過程；

20.

一維修費用評估系統(Repair Billing System, RBS)，根據該維修資料與

- 一預定的費用分攤標準來計算出其相關的群組對該維修過程的各自所應分擔之帳單；以及
 一維修零件採購系統(part procuring system, PPS)，藉由從該維修執行回報系統與該維修中心所獲得的維修資料來處理該維修過程的所需之一維修零件採購，並傳送該採購維修零件資料給該產品提供者與該維修費用評估系統。
- 2.如申請專利範圍第1項所述之網站系統，其中該退回產品之相關資料包含有：一序號(series number)與由該維修服務提供者所輸入之一故障描述。
 - 3.如申請專利範圍第2項所述之網站系統，其中該序號代表該退回產品之製造資料，如：生產之工廠，生產之時間等。
 - 4.如申請專利範圍第1項所述之網站系統，其中該存取控制機制另包含有一權力限制機制，用來定義每個群組對交換資料的使用權限。
 - 5.如申請專利範圍第1項所述之網站系統，其中該退回素材登錄監控處理器另包含有：
 一智慧型維修服務分配機制，根據該維修服務需求者所輸入之維修要求比對該資料庫中所儲存之各維修中心屬性資料，以自動的決定每筆維修要求所合適之維修中心。
 - 6.如申請專利範圍第1項所述之網站系統，其該資料交換機制另包含有：
 一維修報告分享機制，從各維修中心收集維修報告並自動的透過該網站系統通知其它的相關會員。
 - 7.如申請專利範圍第1項所述之網站系統，其中該退回素材登錄之維修生命週期包括有：狀態，往返時間

- (turn-around time, TAT)，各不同階段之日期，良率，劣率，以及零件使用。
- 5.8.如申請專利範圍第1項所述之網站系統，其中該使用者界面分別的對每個群組提出複數個不同的訊息項目。
 - 9.如申請專利範圍第1項所述之網站系統，其中該帳單包括維修費用，零件採購費用與其它退回與維修相關費用。
 - 10.10.如申請專利範圍第1項所述之網站系統，其中該預定的費用分攤標準包括一由該產品提供者群組所提供之產品擔保協議(warranty agreement)與維修執行。
 - 11.11.如申請專利範圍第1項所述之網站系統，其中該維修執行是由複數個故障症狀所決定的，而該故障症狀係由該維修中心群組所提供之。
 - 12.20.12.如申請專利範圍第1項所述之網站系統，其中該維修執行回報系統更可用來監控該維修過程中所發現的任何品質問題並更換品質控管人員。
 - 13.25.13.如申請專利範圍第1項所述之網站系統，其中該維修零件採購系統另包含有：
 一零件庫存檢視機制(part logistic means)，連結於該維修中心群組與產品提供者群組的每個庫存資料庫，以自動的向相關之產品提供者訂購缺乏之零件。
 - 14.30.14.如申請專利範圍第1項所述之網站系統，其中該服務鏈中之每個會員均可被定義屬於一個以上之群組。
 - 15.40.15.一種可線上提供產品退回與維修過程之資料交換與合作服務的方法；該方法可整合來自一服務鏈之售後服務資訊，該服務鏈包含有：一維

- 修服務需求者群組(service requester party)，一維修服務提供者群組(repair center party)以及一產品提供者群組(product supplier party)，該方法包含有：
- 提供一網站系統於一通訊網路上，以提供該服務鏈的三個群組相互連結的功能；
- 要求該服務鏈社群之每一會員所提供之屬性資料與該網站系統本身所產生之資料，並儲存該資料；
- 根據該屬性資料對該服務鏈社群之每一會員產生一使用者身份碼，以對該服務鏈社群之每一會員定義一合適之群組角色；
- 提供三種不同的使用者界面分別給三個群組，以在三個群組之間即時的接收並交換不同的資料；
- 定義每個群組之交換資料使用權限；
- 從該維修服務需求者接收一包含有至少一個退回產品之相關資料的維修要求；
- 對該維修服務需求者與一合適的維修中心產生一退回素材登錄監控編號(RMA No.)，並監控該退回素材登錄監控編號之一維修生命週期；
- 接收該維修中心所提供之維修過程之維修資料並與其它群組分享該維修資料；
- 根據該維修資料與一預定的費用分攤標準自動的計算出其相關的群組對該維修過程的各自所應分擔之帳單；以及
- 處理該維修過程的所需之一維修零件採購。
- 16.如申請專利範圍第 15 項所述之方法，其中該退回產品之相關資料包含有：一序號(series number)與由該維修服務提供者所輸入之一故障描

- 述。
- 17.如申請專利範圍第 16 項所述之方法，其中該序號代表該退回產品之製造資料，如：生產之工廠，生產之時間等。
- 18.如申請專利範圍第 15 項所述之方法，其中該方法另包含有一步驟：從各維修中心收集一維修報告並自動的透過該網站系統通知其它的相關之維修中心。
- 19.如申請專利範圍第 15 項所述之方法，其中該退回素材登錄之維修生命週期包括有：狀態，往返時間，各不同階段之日期，良率，劣率，以及零件使用。
- 20.如申請專利範圍第 15 項所述之方法，其中該使用者界面分別的對每個群組提出複數個不同的訊息項目。
- 21.如申請專利範圍第 15 項所述之方法，其中該帳單包括維修費用，零件採購費用與其它退回與維修相關費用。
- 22.如申請專利範圍第 15 項所述之方法，其中該方法另包含有一步驟：根據由該使用者身份碼可獲得之維修中心位置來決定每筆維修要求所合適之維修中心。
- 23.如申請專利範圍第 15 項所述之方法，其中該預定的費用分攤標準包括一由該產品提供者群組所提供之擔保協議(warranty agreement)與維修執行。
- 24.如申請專利範圍第 23 項所述之方法，其中該該維修執行是由複數個故障症狀所決定的，而該故障症狀係由該維修中心群組所提供之。
- 25.如申請專利範圍第 15 項所述之方法，其中該方法另包含有一步驟：監控該維修過程中所發現的任何品

質並更換品質控管人員。

26.如申請專利範圍第 15 項所述之方法，其中該方法另包含有一步驟：連結於該維修中心群組與產品提供者群組的每個庫存資料庫，以自動的向相關之產品提供者訂購缺乏之零件。

27.如申請專利範圍第 15 項所述之方法，其中該服務鏈社群中之每個會員均可被定義屬於一個以上之群組。

圖式簡單說明：

第 1 圖係為本發明之網站系統的示意圖。

第 2 圖係為本發明之主要動作流程圖。

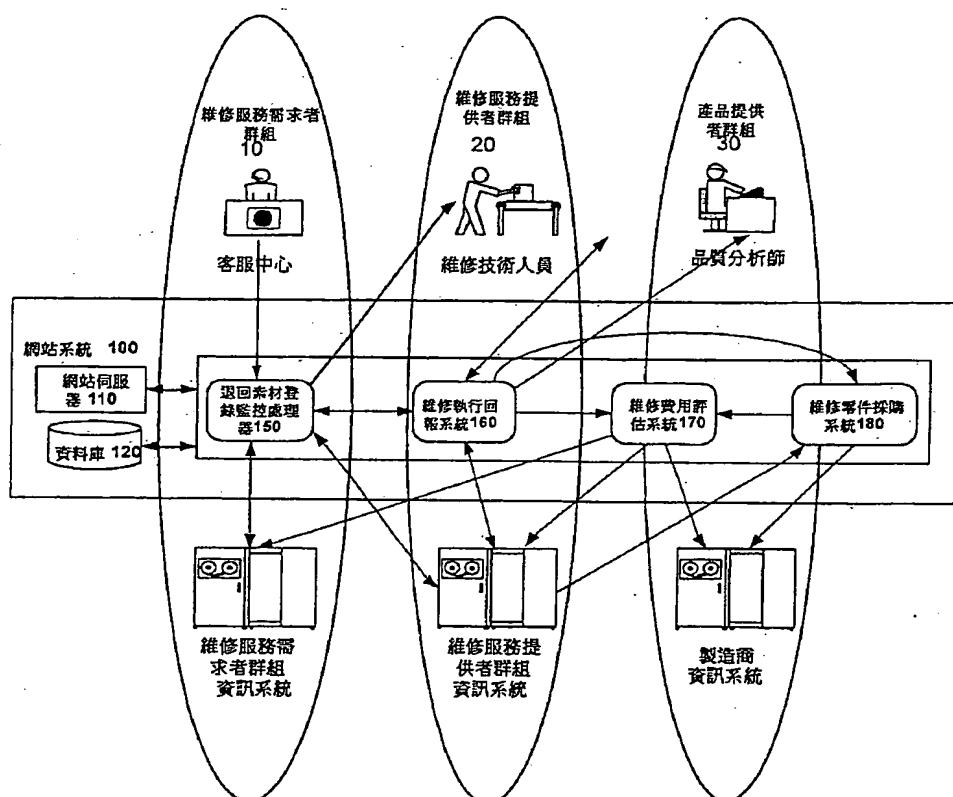
第 3 圖係為本發明監控使用者進入之流程圖。

第 4 圖係為本發明之三個群組的服務分配路線示意圖。

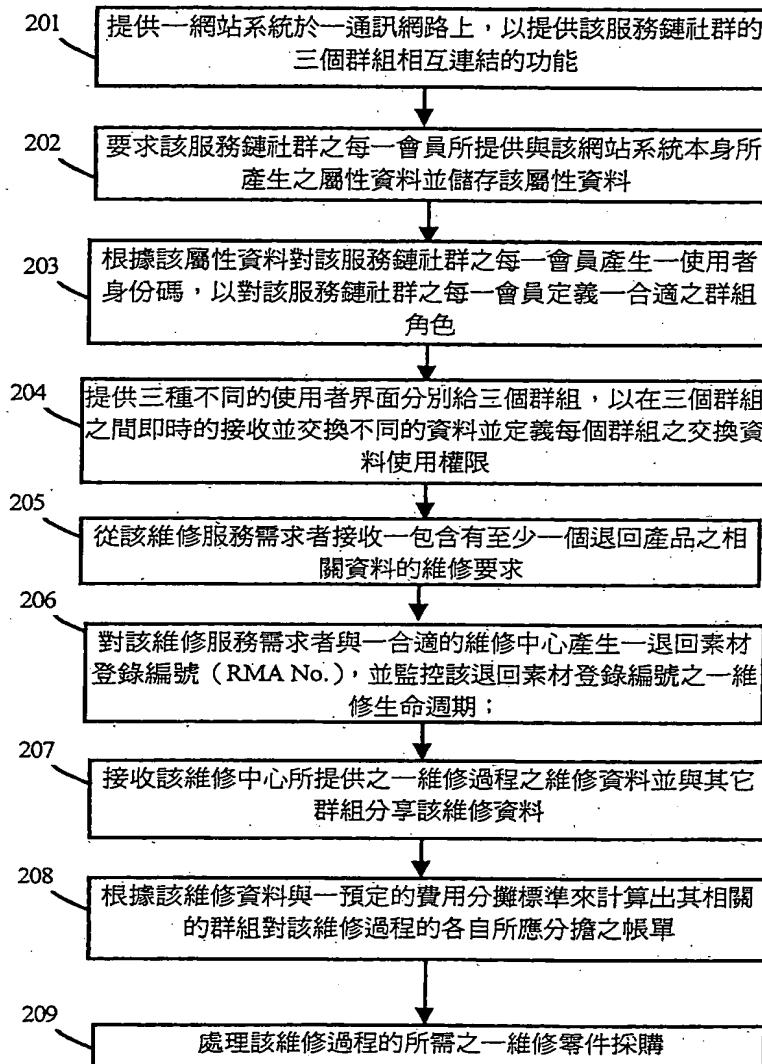
第 5 圖係為本發明決定維修服務收費之流程圖。

第 6 圖係為本發明庫存零件管理的流程圖。

第 7 圖至第 16 圖係為本發明之網站系統處理一退回素材登錄監控過程之提供給三個群組之相關顯示畫面。



第 1 圖

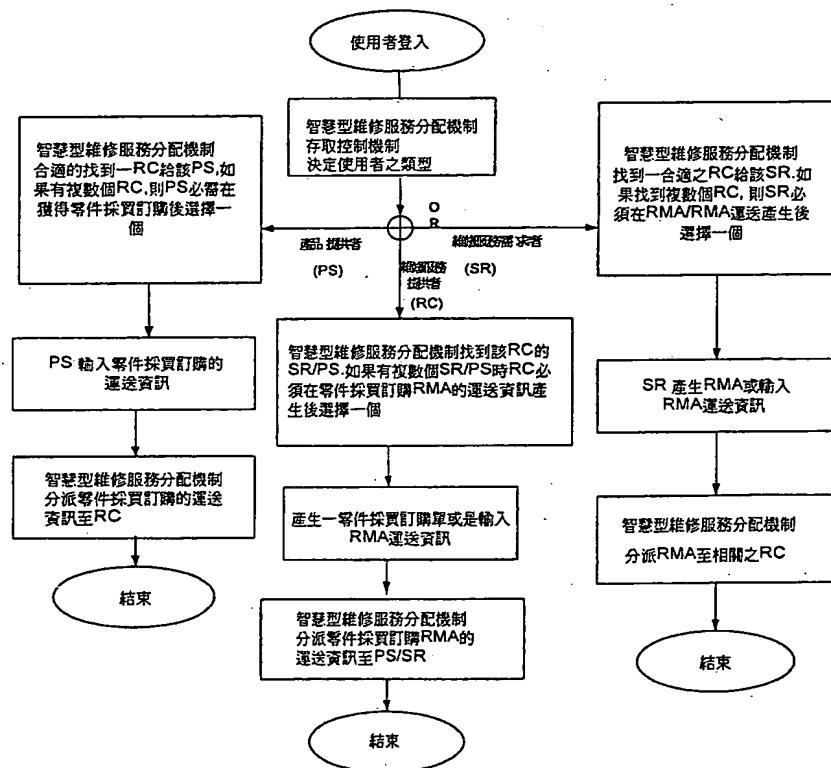


第 2 圖

(6)

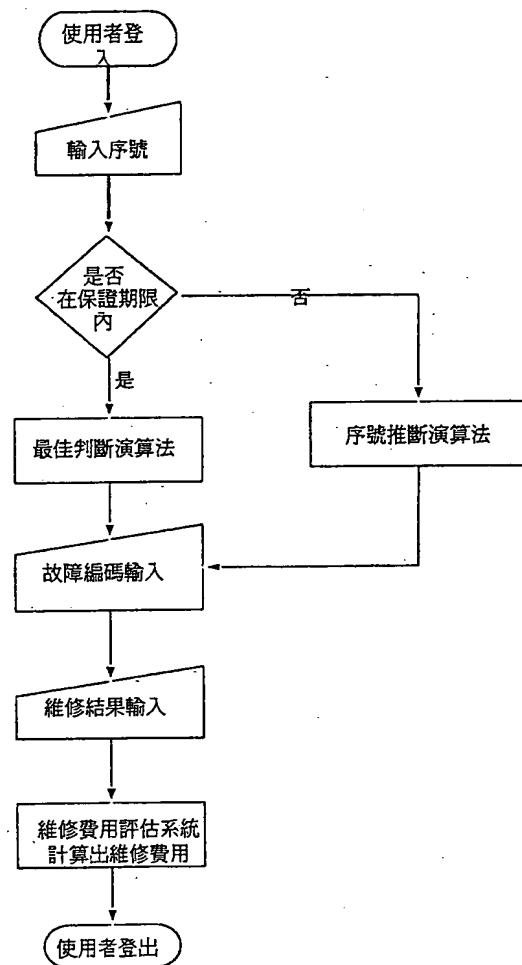


第3圖



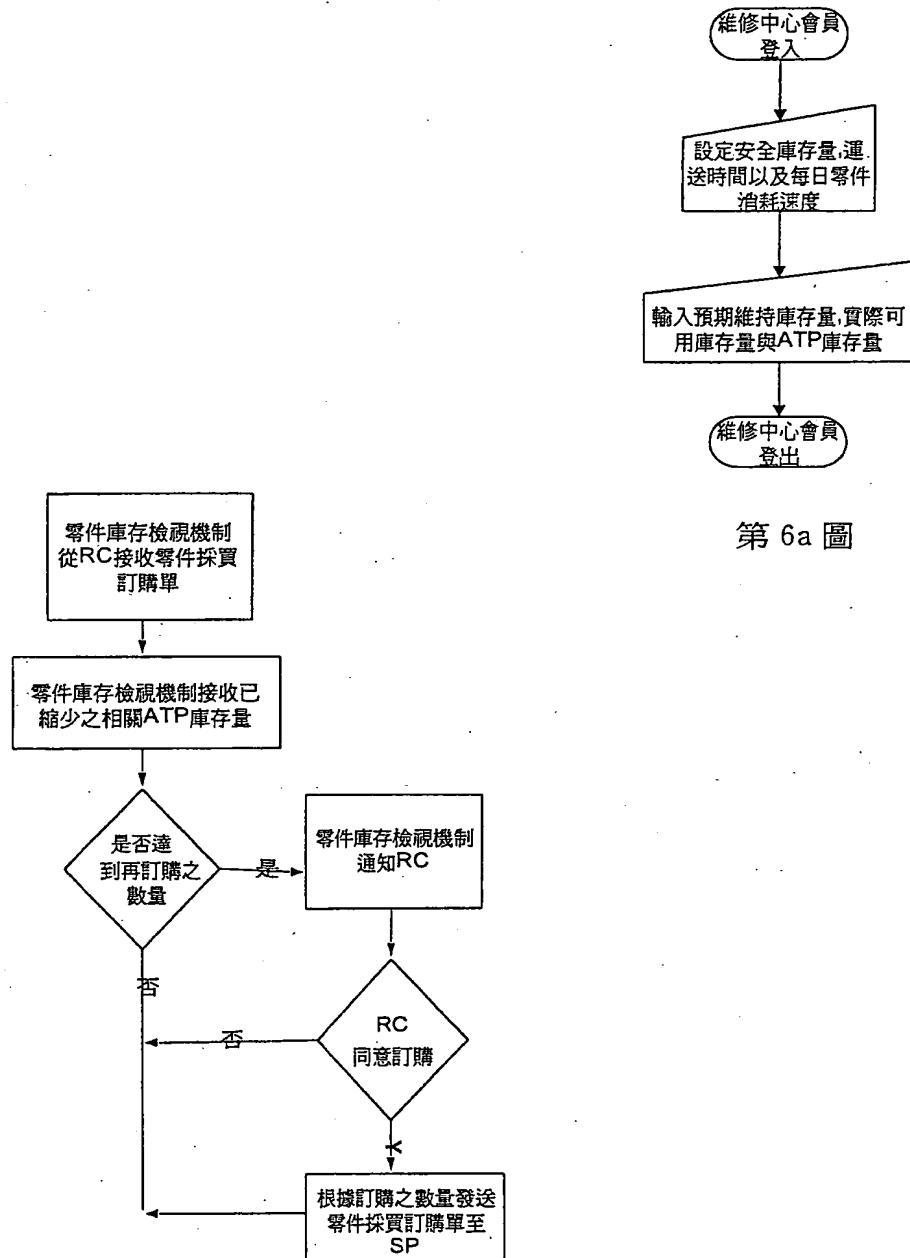
第4圖

(7)

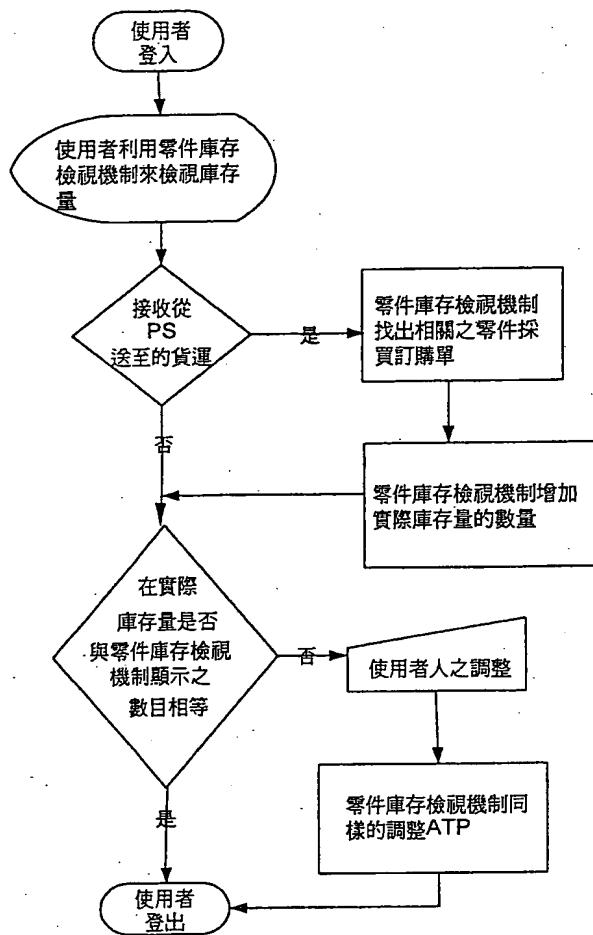


第 5 圖

(8)



(9)



第 6c 圖

(10)

RSI

runservice.com

Inventec system to handle

Item | Contact Us | Help!

RMA Request

Customer: [REDACTED]
Date: [REDACTED] 12/17/2000

Accounting □
Bill of Exchange
Sales Order

RMA Requests □
Customer Service
Fault Description
Select a Description □

Add

Item	S/N	Fault Description	Warranty
<input type="checkbox"/>	5U8J102084	Bezel Off	
<input type="checkbox"/>	5U8J102076	Polarizer Scratch	
<input type="checkbox"/>	SUC8J101583	Dry Joint/Cold Solder	Y
<input type="checkbox"/>	SUC8J103342	No Display	Y
<input type="checkbox"/>	SUC8J101246	Backlight Fail	Y
<input type="checkbox"/>	SUC8J100475	Polarizer Scratch	Y
<input type="checkbox"/>	SUC8J100266	RX/TX Fault	Y
<input type="checkbox"/>	SUC8J100085	Line Detect	Y
<input type="checkbox"/>	SUC8J101610	x-Line Detect	Y

Click or Delete

Delete Finish

Welcome Admin

Run Service Info

第7圖

RESI

Inventec LCD Service

Item# Call Us! 1-800-541-2222

RMA Confirmation			
Item	Model	SN	Fault Description
1	LTM12C284	5UC81101610	X-Line Defect
2	LTM12C284	5UC81100083	Panel Defect
3	LTM12C284	5UC81100266	BY/TX Fault
4	LTM12C284	5UC81100275	Polarizer Scratch
5	LTM12C284	5UC81101246	Backlight Fail
6	LTM12C284	5UC81101320	No Display
7	LTM12C284	5UC81101583	Dry Joint/Cold Solder
8	LTM12C284	5UC81102076	Polarizer Scratch
9	LTM12C284	5UC81102064	Backlight Fail
			9

This RMA will ship to
Service Center: Display Products Technology
Address: 9210 Cameron Rd. Suite 100, Austin, TX 78754
Phone No.: 512-493-5824
Contact Person: Jane Doe
Email: JaneDoe@dpit.com

[Export](#) [Print](#)

User Account [Logout](#)

Welcome Admin

第8圖

(12)

RMAs			
RMAs			
Home Contact Us Help			
Wholesale Display Find a Distributor			
Log In Create Account			
Cart			
CD-Service			
Receiving			
Closing			
Closing Summary			
Shipping			
Shipping Summary			
Parts Order			
Accounting			
RMA Report			
Part Report			
Billing Report			
E-Library			
Report Legend			
Welcome			
About			
Contact Us			
Help			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			
Create Account			
Cart			
Log In			

(13)

LCD Service

We welcome to Repair Product Technical Support

Repair Center: DAI-ICAN
Date: 12/19/2008

RMA Receiving

Product Name: DPL001L220
Customer Name: TOSHIBA
SIN: LMI2C284
Status: Pending

Add

Item	SIN	Fault Description	Warranty
<input type="checkbox"/>	SUC8J1005084	Backlight Fault	Y
<input type="checkbox"/>	SUC8J1020761	Panelizer Scratch	Y
<input type="checkbox"/>	SUC8J101583	Dry Joint/Cold Solder	Y
<input type="checkbox"/>	SUC8J101342	No Display	Y
<input type="checkbox"/>	SUC8J101246	Backlight Fall	Y
<input type="checkbox"/>	SUC8J100975	Panelizer Scratch	Y
<input type="checkbox"/>	SUC8J100266	RX/TX Fault	Y
<input type="checkbox"/>	SUC8J100085	x-Line Defect	Y
<input type="checkbox"/>	SUC8J101610	x-Line Defect	Y

Total Qty: 9

Undo Finish

Account Logout
Info

Welcome

第 10 圖

(14)

R&I

runservice.com

I Have A Question | Help!

Welcome to Runservice Technology

Service Center Date: 12/19/2000

Date: 12/19/2000

RMA Closing

DP0001220
SUC810284

LTM12C284 9
PASS

Shipping Summary

FEEDING DISHES
1006 - Replace V-TAB6

Add

Symptom	Item	SIN	Model	Symptom Code	Result
Port	□ 8	SUC810284	LTM12C284	F6	PASS
Port	□ 8	SUC810286	LTM12C284	F6	PASS
Port	□ 7	SUC8101583	LTM12C284	F9,	PASS
Port	□ 6	SUC8101522	LTM12C284	F3,	FAIL
Port	□ 5	SUC8101246	LTM12C284	F2,	PASS
Port	□ 4	SUC810045	LTM12C284	F1,	PASS
Port	□ 3	SUC8100266	LTM12C284	F6	FAIL
Port	□ 2	SUC8100088	LTM12C284	F5	PASS
Port	□ 1	SUC8101610	LTM12C284	F1,	PASS
Total Qty:	9				

Part Report **Account**
Billing Report **Inventory**

Admin

第 11 回

(15)

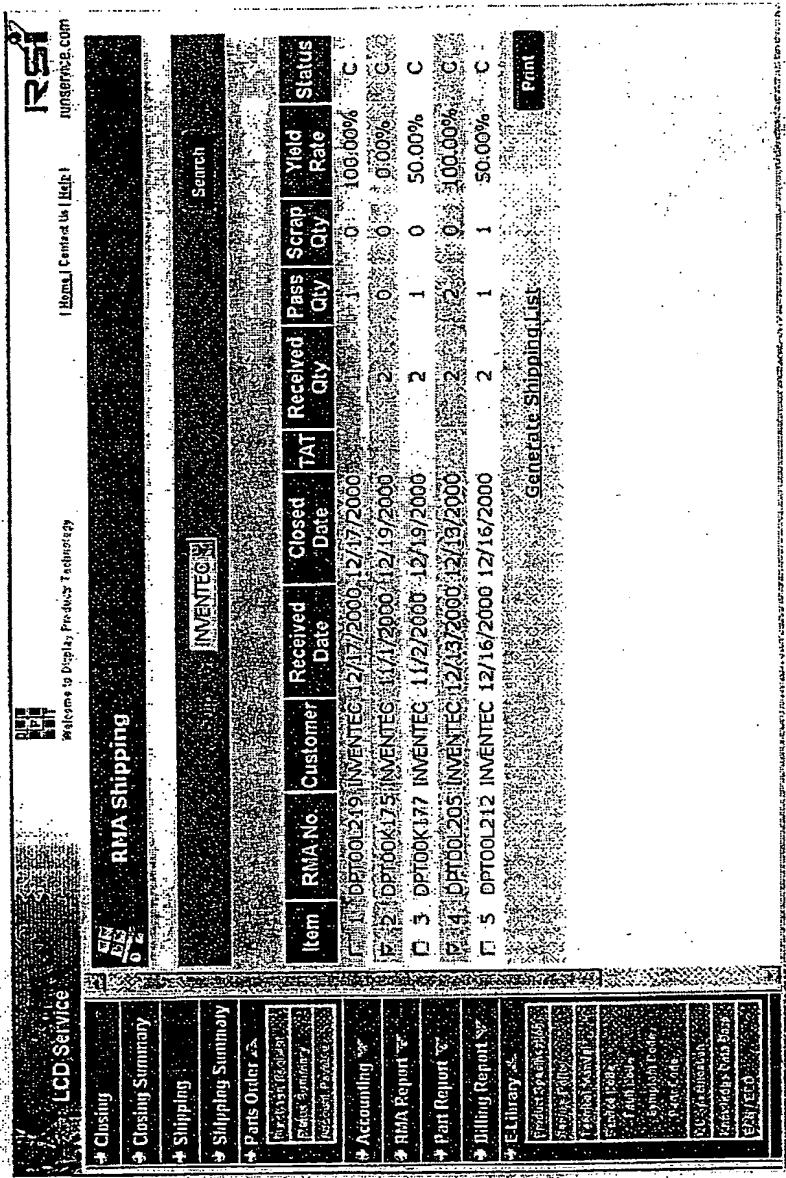


圖12

(16)

RSI
rsiservice.com

Welcome to RSI Service! Your Home for Quality Support!

[Item | Contact Us | Help]

RMA Shipping List

INVENTEC

12/9/2000

Item	RMA No.	Received Date	Shipping Pass City	Shipping Scrap Qty	Total Cartons	Total Weight (kgs)	
1	DB00K175	11/17/2000	0	0	1	5	
2	DP00L205	12/13/2000	2	0	3	15	
Total RMA	2	Total Qty	2	Total Cartons	2	Total weight(kgs)	20

Print | Print

RMAs Shipping Order # S000026 is confirmed successfully.

Back

LCD Service

Closing Summary

Shipping

Shipping Summary

Parts Order ▾

Customer Requests Status Summary Advanced Preferences

Accounting ▾

RMA Report ▾

Part Report ▾

Billing Report ▾

F-Utility ▾

Product Configuration

Customer Profile

Technical Analysis

Service Order

Fault Codes

Supplier Management

Order Tracking

Production Plan

CRM ERP

第 13 圖

(17)

RMA Status Summary									
Open RMA		Closed RMA		All RMA					
Ref	Qty	Ref	Qty	Ref	Qty	Ref	Qty		
Report Generated: 12/19/2000									
RMA No	DRC	Request Dt.	Request Qty	Received Dt.	Received Qty	Closed Dt.	Shipped Dt.	TAT (Days)	Pass Qty
DE100126	DPT	12/17/2000	1	12/19/2000	1	12/19/2000	12/19/2000	1	1
DE100123	DPT	12/19/2000	1	12/19/2000	1	12/19/2000	12/19/2000	1	1
DE100124	DPT	12/19/2000	1	12/19/2000	1	12/19/2000	12/19/2000	1	1
DE100123	DPT	12/18/2000	1	12/18/2000	1	12/18/2000	12/18/2000	1	1
DE100122	DPT	12/18/2000	1	12/18/2000	1	12/18/2000	12/18/2000	1	1
DE100122	DPT	12/17/2000	1	12/17/2000	1	12/17/2000	12/17/2000	1	1
DE100120	DPT	12/17/2000	9	12/19/2000	9	12/19/2000	12/19/2000	1	1
DE100129	DPT	12/17/2000	1	12/17/2000	1	12/17/2000	12/17/2000	1	1
DE100123	DPT	12/16/2000	1						
DE100121	DPT	12/16/2000	1						
DE100126	DPT	12/16/2000	1	12/19/2000	1	12/19/2000	12/16/2000	1	1
DE100126	DPT	12/16/2000	1	12/16/2000	1	12/16/2000	12/16/2000	1	1

第 14 圖

(18)

(19)

第16回

**This Page is Inserted by IFW Indexing and Scanning
Operations and is not part of the Official Record**

BEST AVAILABLE IMAGES

Defective images within this document are accurate representations of the original documents submitted by the applicant.

Defects in the images include but are not limited to the items checked:

- BLACK BORDERS**
- IMAGE CUT OFF AT TOP, BOTTOM OR SIDES**
- FADED TEXT OR DRAWING**
- BLURRED OR ILLEGIBLE TEXT OR DRAWING**
- SKEWED/SLANTED IMAGES**
- COLOR OR BLACK AND WHITE PHOTOGRAPHS**
- GRAY SCALE DOCUMENTS**
- LINES OR MARKS ON ORIGINAL DOCUMENT**
- REFERENCE(S) OR EXHIBIT(S) SUBMITTED ARE POOR QUALITY**
- OTHER:** _____

IMAGES ARE BEST AVAILABLE COPY.

As rescanning these documents will not correct the image problems checked, please do not report these problems to the IFW Image Problem Mailbox.